

Verbatim : les perles de la relation-client

Par **Marie-Sophie Ramsbacher, journaliste** | 17/01/2014

Chaque année, pour son étude consacrés à la qualité de la relation client des entreprises, Human Consulting Group dresse la liste des réparties les plus maladroites prononcées en centre d'appel.

Vinci Construction

« Vous ne trouvez pas qu'envoyer une réclamation pour ça c'est abusé ? »
La standardiste refuse de donner une adresse. Elle met fin à la discussion précipitamment en terminant sèchement par « Au revoir. »

Johnson & Johnson

« Faudrait voir dans les pages jaunes, je n'ai pas ces coordonnées. »

Monoprix

« Si si, on a un service clients, par contre, je ne connais pas son adresse. Envoyez au siège et on va transférer. »

Intermarché

« Allez voir sur Google et vous trouverez toutes les informations. »
« Le service clients est joignable uniquement par courrier ou par mail. »

BNP Paribas Cardif

« C'est pour quel problème? »,
« Il n'y a pas d'adresse e-mail, ni possibilité de passer par le site. »
« C'est pour quel problème? »,
« Il n'y a pas d'adresse e-mail, ni possibilité de passer par le site. »

Manpower

« Je sais pas si on a un service clients. »

La Poste

« Allez voir notre site Internet, peut-être que vous trouverez un formulaire à remplir pour votre demande. »

Foncia

« Je ne suis pas habilitée à vous communiquer le formulaire de contact du site. »

Schneider Electric

« On n'a pas de mail, pas d'adresse postale, pas de numéro de téléphone. »

Décathlon

« Si vous tombez sur le répondeur pendant les horaires d'ouverture, c'est que je suis partie en pause pendant 10 minutes. »

Eugène Perma

« Si je ne suis pas là, ça ouvre à 8h, sinon si je suis là ça ouvre un peu plus tôt. »

Carrefour

« Il faut aller sur le site, on a plusieurs sièges c'est trop vaste, donc uniquement sur le site. »

Heineken

« Oui allô ? », « Vous envoyez au siège du coup, à 2 rue des martinets, voilà, au revoir. »

À LIRE AUSSI

Les modes de management défaillants pèsent sur la qualité de la relation client CRM

Le top et flop de l'édition 2013

Speedy

« Oui, alors l'adresse figure sur nos factures. »

Academia

« Normalement, je dois avoir ça mais je ne m'en souviens plus. », « Je crois que c'est.... Puis-je avoir votre numéro de téléphone pour vous rappeler si j'en trouve une autre ? »

Solvay-Rhodia

« Je n'ai pas de vision interne de l'entreprise, je vous donne les numéros des autres sièges mais je ne sais pas ce qu'ils font donc appelez-les pour savoir. »,

« Je suis en mission pour une semaine donc je ne connais pas ce qu'ils font. »,

« Je peux vous communiquer les numéros mais je ne peux pas vous dire quels services ils ont. »,

« Je ne sais pas si le siège de Courbevoie existe encore. »

Darty

« Je ne saurais pas vous dire, je vais rechercher les infos. », « Comme je suis nouveau, j'ai du mal à rechercher les infos. »

Pfizer

« Envoyez un courrier et on vous répondra en fonction. »

EDF

« Vous êtes sur une plateforme, je ne sais pas. »

Écrit par *Marie-Sophie Ramspacher, journaliste*

Les Echos management © 2014